



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Адрес: РД. г. Махачкала ул. Аскерханова 13 «А» /; Тел: 8-(988)-784-51-56;  
Сайт: [www.gpk-college.ru](http://www.gpk-college.ru) /; E-mail: [gpk-college@mail.ru](mailto:gpk-college@mail.ru)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ПОЧУ «Гуманитарно-  
педагогический колледж»  
\_\_\_\_\_ А.С. Аскеров  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

Специальность:

**43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Квалификация - Специалист по туризму и гостеприимству;

Махачкала - 2025

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве обучающийся должен:

### уметь:

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;
- оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям;
- определять типы гостиничных номеров;
- определять состав и функции гостиничных служб;
- выбирать эффективные способы управления гостиницами.

### знать:

- историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства;
- классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров;
- типологию гостиниц, типы туристских комплексов;
- организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц;
- типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса;
- характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета;
- способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту через договор франчайзинга, аренда;
- гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц;
- классификация и характеристика малых гостиниц.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 02 04 05 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг;	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства; классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>68</b>
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	30
<i>Самостоятельная работа</i>	2
<i>Промежуточная аттестация- экзамен</i>	6

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
<b>3 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>		<b>24/14</b>	
<b>Тема 1.1 Основы теории услуг</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>12/6</b>	
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.		ОК 01, 02, 04, 05, 09
	Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	Маркетинговая среда в предприятии сервиса. Сегментирование в рынке услуг.	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 1</b> История развития сферы сервиса: зарубежный и российский опыт. Классификация услуг и сервисной деятельности	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 2</b> Иерархия потребностей	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 3</b> Характеристика основных показателей услуг	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>12/8</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09

<b>Тема</b> <b>Сущность</b> <b>системы сервиса</b>	<b>1.2</b>	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.	<b>2</b>	
		Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
		<b>Практическое занятие № 4</b> Характеристика классификации потребностей в услугах Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.	<b>4</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
		<b>Практическое занятие № 5</b> Технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	<b>4</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>			<b>36/16</b>	
<b>Тема</b> <b>Предоставление</b> <b>основных видов</b> <b>услуг</b>	<b>2.1</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
		Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.	<b>4</b>	
		<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>10/6</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09

<b>Тема 2.2 Формы, методы, правила обслуживания потребителей</b>	Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие №6</b> Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг	<b>6</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
<b>Тема 2.3 Качество сервисных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащённость; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.	<b>4</b>	
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>8/4</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09

<b>Тема 2.4 Качество сервисных услуг</b>	Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие №7</b> Определение качества сервисных услуг	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 8</b> Определение качества сервисных услуг	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
<b>Тема 2.5 Осуществление услуг</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>10/6</b>	
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.	<b>4</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 9</b> Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 10</b> Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Практическое занятие № 11</b> Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства	<b>2</b>	ОК 01, 02, 04, 05, 09
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>6</b>	
<b>Всего</b>		<b>68</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса».

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

#### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

3. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .

6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>

#### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст :

электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО  
PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:            знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,            знание классификаций услуг и сервиса;            знание методов мониторинга рынка услуг;            знание правил обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;            правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Текущий контроль:            - тестирование;            - устный опрос;            - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины            умение описывать методы мониторинга рынка услуг;            умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг;            умение поиска и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг;            Воспроизведение правил обслуживания потребителей;            Подбор нормативно-правовых документов</p>	

